

前年度評価シート 様式3

| 施設名 | 日野市立グラウンド・テニスコート等 | | | |
|----------------------------|--|---------------------------------------|-------|---|
| 指定管理者名 | 株式会社 フクシ・エンタープライズ | | | |
| 指定期間 | 平成29年4月1日～令和4年3月31日 | 評価年度 | 4年目評価 | |
| 主管課 | 産業スポーツ部文化スポーツ課 | | | |
| 評価項目 | 評価基準 | 自己評価 | 主管課評価 | |
| I 実施体制の評価 | 施設管理 | 協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。 | S | A |
| | 人員体制 | 届け出された正規職員の業務責任者が常駐し、指揮命令が的確に行われていたか。 | A | A |
| | | 仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。 | A | A |
| | | 要員の就業時間記録があり確認できるか。 | S | A |
| | | 事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか。 | A | A |
| | 利用料金 | 利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。 | A | A |
| | 外部委託 | 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か | A | A |
| | | 外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。 | A | A |
| | 記録管理 | 業務日誌等を適切に作成・保管しているか。 | S | A |
| | | 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。 | A | A |
| | 報告書提出 | 協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。 | S | A |
| | 地域等との連携 | 地域、関係機関、自治会等との連携は図れたか。 | A | A |
| | 日常の安全確保 | 利用者の安全確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。 | A | A |
| | 日常の衛生管理 | 利用者の衛生確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。 | B | A |
| | 危機管理 | 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。 | B | B |
| | | 避難経路は適切に確保されているか。 | B | A |
| | | 事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか。 | A | A |
| | 個人情報保護 | 個人情報保護に関する規程が整備されているか。 | A | A |
| | | 管理記録、個人情報利用状況について定期的に市に報告している。 | B | B |
| | | 個人情報等を目的外利用をしていないか。 | S | A |
| 個人情報の取り扱いについて社員研修を実施しているか。 | | A | A | |
| 環境配慮 | 省エネルギー、省資源等について市が推進する環境への配慮がなされているか。 | A | A | |
| 情報公開 | 情報公開に関する規程が整備されているか。 | A | A | |
| | 協定書等に従い、情報を適切に管理しているか。 | A | A | |
| 書類の提出 | 必要な書類、報告書等が期限までに提出されているか。 | A | A | |
| その他 | | | | |
| 【総括 I】 | 実施体制の履行状況に関する評価(25項目) うち S(0)、A(23)、B(2)、C(0) | | A | |
| 指定管理者自己評価 | 業務の基本である、日報を作成し情報の共有を徹底。さらに、各ロケ受付者との日常的な報告・連絡・相談を実施することで、各施設、利用者の現状把握を的確にすることが出来た。 | | | |
| 市(主管課)の評価 | 令和2年度は営業中止期間があったが、報告・書類提出・対外的な営業休止周知等は管理基準書の水準を満たしていた。 | | | |

| 評価項目 | 評価基準 | 自己評価 | 主管課評価 | |
|---------------------|---|--|-------|---|
| II サービスの内容や水準の評価 | 利用者対応 | 施設の予約や利用が公平かつ適切に実施されているか。 | A | A |
| | | 言葉使い、態度、服装等の接遇はマニュアルが整備され適切であるか。 | A | A |
| | 誰でも利用できる配慮 | 高齢者・障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされたか。 | A | A |
| | | 点字・音声、ファックスによる案内等、様々な障害をもつ人への合理的配慮がされているか。 | B | B |
| | 利用案内 | ホームページは見やすく、適宜更新されているか。 | — | — |
| | | 利用方法を分かりやすく案内できているか。 | B | A |
| | 利用状況 | 施設の利用者数や稼働率は適正であるか。 | A | A |
| | | 利用促進に向け、PR活動などに積極的に取り組んでいるか。 | A | A |
| | 事業の実施 | 事業計画書に則り、指定業務を実施しているか。 | A | A |
| | | 施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。 | A | A |
| | | 各事業の参加者数は、計画どおりであるか。 | A | A |
| | | 参加促進への取組みを積極的に実施しているか。 | A | A |
| | 苦情等の対応 | 苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応し、その記録があるか。 | A | A |
| | 利用者への調査 | 利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか。 | B | B |
| | | 利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか。 | A | A |
| | 維持管理 | 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。 | A | A |
| | | 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 | A | A |
| | | 備品台帳や貸出簿により記録が適切に保管されているか。 | A | A |
| | | 市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。 | A | A |
| | | 必要な小規模修繕を適切に行い、市に報告しているか。 | A | A |
| その他 | | | | |
| 【総括 II】 | サービス等の内容や水準に関する評価(19項目) うち S(0)、A(17)、B(2)、C(0) | | A | |
| 指定管理者自己評価 | 日々の施設巡回で団体、利用者(地域の方々)等の方々から、「生の声」を伺うことで、大いにコミュニケーションが図れた。また、自主事業を通じ利用者とのコミュニケーションも図れた。限られたグラウンド施設ではあるが、地域代表者との意見交換により良好な施設運営が出来た。 | | | |
| 市(主管課)の評価 | 利用者側の苦情は時々あるが、管理者側に責のある苦情はあまりない。概ね期待通りの施設管理ができていた。 | | | |

| 評価項目 | | 評価基準 | 自己評価 | 主管課評価 | |
|--------------|---------------------------------------|---|------|-------|---|
| Ⅲ 収支等の評価 | 経理事務 | 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。 | S | A | |
| | | 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか。 | S | A | |
| | | 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。 | A | A | |
| | 予算執行 | 収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか。 | A | A | |
| | | 収支計画と実施計画の整合は取れていたか。 | A | A | |
| | 経費節減 | 経費節減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか。 | B | A | |
| | その他 | | | | |
| 【総括 Ⅲ】 | 収支等に関する評価(6項目) うち S(0)、A(6)、B(0)、C(0) | | | A | |
| 指定管理者自己評価 | 月次管理を徹底し、証拠書類等を確実に保管し、適正・適切な処理を行った。 | | | | |
| 市(主管課)の評価 | 日常の事務、書類保管・提出・説明については問題なく遂行できていた。 | | | | |
| 評価項目 | | 評価指標/目標は達成されたか。 | 自己評価 | 主管課評価 | |
| Ⅳ 目標管理の評価 | 目標① | Aテニスコート利用者75,000人/年間 実績値65,632人 Bグラウンド利用者190,000人/年間 実績値137,071人 | B | B | |
| | 目標② | C年間計画値 利用料収入17,625,000円 実績値14,440,650円 | B | B | |
| | 目標③ | | | | |
| | 【総括 Ⅳ】 | 目標管理に関する評価(2項目) うち S(0)、A(0)、B(2)、C(0) | | | B |
| | 指定管理者自己評価 | 上記のとおり、Aテニス利用者率にして目標の88% Bグラウンド利用者率にして目標の72.1%と目標との乖離が大きく厳しい結果となった。(コロナ過・施設整備による)C利用料収入も減収の主要因が明確であるが目標に対して82%の結果であった。 | | | |
| | 市(主管課)の評価 | 目標をかなり下回ったが、新型コロナウイルス蔓延防止のための施設閉鎖が主な理由であったため、次年度以降の改善に期待したい。 | | | |
| V | 【総合評価】 | I～Ⅳの総括による総合評価 I(A)、II(A)、III(A)、IV(B) | | B | |
| Ⅵ 特記事項 | 特に評価される点 市(主管課記載) | 令和元年度に6件発生した人的事故は1件に減少し、その後の処理も迅速であった。 日々の施設巡回、声掛けや看板を設置しての注意喚起が実を結んだ結果かと思われる。 また、日常の巡回や納品時に受付管理との連絡を密に行うことにより、様々な対応が迅速に行えていたことは評価する。 | | | |
| | 改善が望まれる点 市(主管課記載) | 新型コロナウイルス収束の兆しは見え、今後も施設の利用制限や閉鎖が十分起こり得る。そのような中でも数値目標を達成できるよう、ニューノーマルに沿った形での自主事業の計画や経費の削減等による臨機応変な企業努力を望むものとする。 | | | |